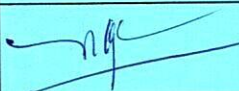
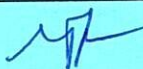




TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TP.HCM  
PHÒNG KHẢO THÍ, ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VÀ THANH TRA GIÁO DỤC

## QUY TRÌNH

### KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA

QT - KTĐBCL&TTGD - 18

	<i>Người soạn thảo</i>	<i>Người xem xét</i>	<i>Người phê duyệt</i>
<i>Chức danh</i>	<i>Chuyên viên</i>	<i>Trưởng phòng</i>	<i>Hiệu trưởng</i>
<i>Chữ ký</i>			
<i>Họ và tên</i>	<i>Trần Thị Ngọc Quyên</i>	<i>Lê Thị Phụng</i>	<i>Huỳnh Quyền</i>
<i>Ngày</i>			



**QUY TRÌNH**

Mã số QT -  
KTĐBCL&TTGD - 18  
Ban hành lần: 01  
Ngày: 05/10/2020

**KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA****THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI**

<b>Ngày tháng</b>	<b>Trang/Phần liên quan việc sửa đổi</b>	<b>Mô tả nội dung thay đổi</b>	<b>Lần ban hành/sửa đổi</b>

**PHÂN PHỐI TÀI LIỆU**


## QUY TRÌNH KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 774/QĐ-TĐHTPHCM ngày 05 tháng 10 năm 2020  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường TP.HCM)*

### I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất các bước để xem xét và thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa nhằm liên tục cải tiến, nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống đảm bảo chất lượng.

### II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này được áp dụng để thực hiện các hành động Khắc phục/Phòng ngừa nhằm loại bỏ sự không phù hợp thuộc Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường.

### III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Chiến lược phát triển Trường đến năm 2025 tầm nhìn 2035;
- Quyết định số 1087/QĐ-TĐHTPHCM, ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường TP. Hồ Chí Minh quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Phòng Khảo thí, Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục;
- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 về công tác văn thư.

### IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

#### IV.1. Định nghĩa

- **Hành động khắc phục** là hành động được tiến hành nhằm loại bỏ nguyên nhân sự không phù hợp đã được phát hiện và ngăn chặn sự không phù hợp tái diễn.
- **Hành động phòng ngừa** là hành động được thực hiện nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện của chúng.

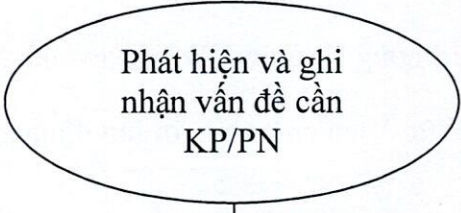
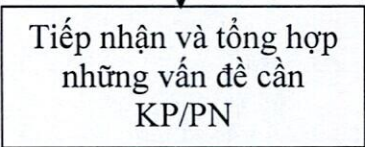
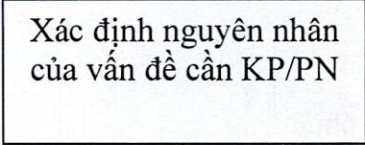
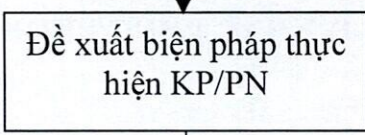
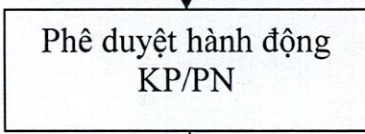
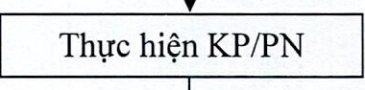
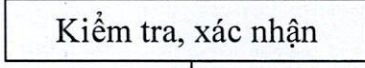
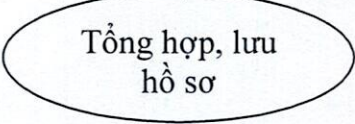
- **Phản nản của sinh viên/NLĐ** là những phản nản trực tiếp của sinh viên/NLĐ hoặc qua văn bản, điện thoại về chất lượng dịch vụ,... không đáp ứng nhu cầu.

#### **IV.2. Từ viết tắt**

- **BGH:** Ban giám hiệu.
- **P.KTĐBCL&TTGD:** Phòng Khảo thí, Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục
- **CC/VC/NLĐ:** Công chức/Viên chức/Người lao động
- **CV:** Chuyên viên
- **TK:** Thư ký
- **BP:** Bộ phận
- **KPH:** Không phù hợp
- **KP:** Khắc phục
- **NLĐ:** Người lao động
- **HĐKP:** Hành động khắc phục
- **HĐPN:** Hành động phòng ngừa

#### **V. NỘI DUNG QUY TRÌNH KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA**

##### **V.1. Lưu đồ**

Người thực hiện	Trình tự công việc	Mẫu biểu, tài liệu liên quan
CBCC/VC/NLĐ của P.KTĐBCL&TTGD		BM01/QT.P.KTĐBCL &TTGD-18
TK, Trưởng/Phó P.KTĐBCL&TTGD		BM02/QT.P.KTĐBCL &TTGD-18
Trưởng/Phó P.KTĐBCL&TTGD		
Trưởng/Phó P.KTĐBCL&TTGD		
BGH		
Trưởng/Phó P.KTĐBCL&TTGD, CV		
Trưởng/Phó P.KTĐBCL&TTGD		BM02/QT.P.KTĐBCL &TTGD-18
CV		

## V.2. Diễn giải lưu đồ

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
1	Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, CBCC/VC/NLĐ của P.KTĐBCL&TTGD phát hiện và ghi nhận những vấn đề cần KP/PN. CBCC/VC/NLĐ lập “Phiếu yêu cầu thực hiện hành động KP/PN”.	CBCC/VC/ NLĐ của P.KTĐBCL &TTGD	Ngay khi phát hiện những vấn đề cần KP/PN	BM01/QT.P.KT ĐBCL&TTGD- 18
2	TK tiếp nhận, cập nhật vào sổ theo dõi hành động KP/PN. Đồng thời TK chuyển Trưởng/Phó P.KTĐBCL&TTGD Danh mục các vấn đề cần KP/PN xem xét.	Trưởng/ Phó P.KT ĐBCL &TTGD, TK		BM02/QT.P.KT ĐBCL&TTGD- 18
3	Xác định nguyên nhân của các vấn đề cần KP/PN.	Trưởng/ Phó P.KT ĐBCL &TTGD		
4	Đề xuất biện pháp KP/PN.	Trưởng/ Phó P.KT, ĐBCL &TTGD		
5	BGH phê duyệt biện pháp KP/PN. + Nếu BGH duyệt biện pháp KP/PN – chuyển sang bước 6; + Nếu BGH không duyệt biện pháp KP/PN – quay lại bước 4.	BGH		
6	Trưởng/Phó P.KTĐBCL&TTGD phân	Trưởng/ Phó		

	công CV thực hiện các hành động KP/PN. CV được phân công có trách nhiệm thực hiện hành động KP/PN trên cơ sở các biện pháp đã được phê duyệt.	P.KTĐBCL &TTGD, CV		
7	Trưởng P.KTĐBCL&TTGD tiến hành kiểm tra, đánh giá lại hiệu quả thực hiện các hành động KP/PN. + Nếu các hành động KP/PN chưa hiệu quả – Quay lại bước 6; + Nếu các hành động KP/PN đạt hiệu quả mong muốn, Trưởng P.KTĐBCL&TTGD ký xác nhận vào Sổ theo dõi hành động KP/PN.	Trưởng P.KTĐBCL &TTGD	3 tháng	BM02/QT.P.KT ĐBCL&TTGD-18
8	Thư ký tổng hợp, lưu hồ sơ để báo cáo Trưởng P.KTĐBCL&TTGD và BGH trong cuộc họp định kỳ về hoạt động ĐBCL.	Thư ký		

## VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM01/QT.P.KTĐBCL&TTGD-18	Phiếu yêu cầu hành động KP/PN
2	BM02/QT.P.KTĐBCL&TTGD-18	Sổ theo dõi hành động KP/PN

## VII. LƯU TRỮ

TT	PL	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1	1	Phiếu yêu cầu hành động KP/PN	BM01/QT.P.KTĐBCL &TTGD-18	5 năm	P.KTĐBCL&TTGD
2	2	Sổ theo dõi hành động KP/PN	BM02/QT.P.KTĐBCL &TTGD-18	5 năm	P.KTĐBCL&TTGD

## PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC – PHÒNG NGỪA

1. *Mô tả sự không phù hợp cần:*  Khắc phục  Phòng ngừa

.....  
.....

Ngày tháng năm

Người yêu cầu

2. *Phân tích nguyên nhân:*

.....  
.....

3. *Kế hoạch:*  Khắc phục  Phòng ngừa

STT	Hành động	Người thực hiện	Thời hạn	
			Từ	Đến

Ngày tháng năm

Duyệt và phân công người theo dõi

Người lập kế hoạch

4. *Theo dõi – đánh giá:*  Có hiệu quả

Không hiệu quả

Ngày tháng năm

Người theo dõi



BM02/QT.P.KTĐBCL&TTGD-18

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG  
TP. HỒ CHÍ MINH  
PHÒNG KHẢO THÍ, ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG  
VÀ THANH TRA GIÁO DỤC

Số:...../STDKPPN-KTĐBCL&TTGD

**SỔ THEO DÕI HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC - PHÒNG NGỪA**

STT	Số phiếu yêu cầu HĐKPPN	Thời gian thực hiện		Nội dung không phù hợp	Hiệu quả	
		Từ	Đến		Đạt	Không

Ngày      tháng      năm  
Người lập sổ